

**Қазақстан республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму  
министрлігі Құрылыс және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық  
істері комитетінің «Жобаларды мемлекеттік ведомстводан тыс  
сараптау» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық  
мемлекеттік кәсіпорнының («Мемсараптама» РМК)  
сенім телефоны және шағымдар мен өтініштерді  
қабылдау жәшігі туралы  
ЕРЕЖЕСІ**

1. Осы Ереже Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрлігі Құрылыс және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық істері комитетінің «Жобаларды мемлекеттік ведомстводан тыс сараптау» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорнының («Мемсараптама» РМК) (бұдан әрі – Кәсіпорын) «Сенім телефонының» және «Шағымдар мен өтініштерді қабылдау жәшігінің» жұмыс тәртібін белгілейді.

2. «Сенім телефоны» - сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл және Кәсіпорын қызметкерлерінің заңсыз әрекеттері, жедел ден қою мәселелері бойынша ақпарат алу мақсатында, сондай-ақ азаматтар мен ұйымдардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғауды қамтамасыз ету үшін құрылған азаматтармен және ұйымдармен байланыс арнасы.

2.1. «Сенім телефонының» нөмірі +7 (7172) 57-38-01, жұмыс істеуі туралы ақпарат Кәсіпорынның ресми сайтында орналастырылған. Бұдан бөлек, азаматтар мен ұйымдардың өтініштерін қабылдау үшін «gosexpertiza@gosexpertiza» электрондық поштасы, сондай-ақ «E-otinish» азаматтардың барлық өтініштерін қабылдау мен өңдеудің бірыңғай платформасы жұмыс істейді.

2.2. «Сенім телефоны» бойынша ақпаратты қабылдауды Кәсіпорынның комплаенс-қызметінің қызметкерлері (Рахманқұлов А.Ж., Кабашова Н.Б.) демалыс және мереке күндерін қоспағанда, күн сайын дүйсенбіден жұмаға дейін сағат 09:00-ден 18:30-ға дейін, түскі үзіліс сағат 12:30-дан 14:00-ге дейін жүзеге асырады.

2.3. Телефон қоңырауларына жауап берген кезде «Сенім телефонының» жұмысын ұйымдастыруға жауапты қызметкерлер:

- Т.А.Ә. және атқаратын лауазымын айтуға;
- қоңырау шалушыға «Сенім телефоны» тек қана Кәсіпорын қызметкерлерінің қызметіндегі заңсыз әрекеттері мен сыбайлас жемқорлық фактілері туралы ақпараттандыру үшін жұмыс істейтінін түсіндіруге;

- қоңырау шалған адамның Т.А.Ә., жеке сәйкестендіру нөмірін (бар болса), заңды тұлғаның бизнес-сәйкестендіру нөмірін (бар болса), әкімшілік органның атауын, телефон нөмірін, өтініштің мәнін сұрауға (тіркеуге);

- қоңырау шалушыға Кәсіпорын тарапынан хабарлаушы туралы, сондай-ақ қабылданған мәліметтер туралы құпиялылық қағидатын сақтау кепілдігі туралы жеткізуге;

- ақпарат мәтінін қағаз тасығышқа тіркеуге;

- жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін, қызметтік жазбаларды және мемлекеттік органдардың ұсынымдарын тіркеуді есепке алу журналында (бұдан әрі – Журнал) ақпаратты тіркеуге міндетті.

3. «Шағымдар мен өтініштерді қабылдау жәшігі» - Кәсіпорын мекенжайына шағымдар мен ұсыныстарды қағаз тасығышта қабылдау үшін азаматтармен және ұйымдармен байланыс арнасы.

3.1. «Шағымдар мен өтініштерді қабылдау жәшігін» Кәсіпорынның комплаенс-қызметінің қызметкерлері апта сайынғы негізде ашады. Өтініш немесе шағым түскен жағдайда хат-хабар алу күні (сол күні) Журналда тіркеледі.

3.2 Өтініште заңды тұлғаның Т.А.Ә., жеке сәйкестендіру нөмірі (болған жағдайда), бизнес-сәйкестендіру нөмірі (болған жағдайда), әкімшілік органның атауы, телефон нөмірі, өтініштің мәні қамтылуы тиіс.

4. «Сенім телефоны» және «Шағымдар мен өтініштерді қабылдау жәшігі» бойынша өтініште Кәсіпорын қызметкерінің заңсыз қызметі туралы факт болған кезде жауапты қызметкер Кәсіпорынның бірінші басшысына немесе оны алмастыратын адамға қызметтік жазба түрінде баяндайды.

5. Бірінші басшы немесе оны алмастыратын адам кейіннен тиісті шешім қабылдай отырып, өтініште көрсетілген факт бойынша Кәсіпорынның комплаенс-қызметіне қызметтік тексеру жүргізу қажеттігі туралы шешім қабылдайды.

6. Жауапты қызметкер өтінішті қарау және олар бойынша шешім қабылдау (қабылдамау) нәтижелері бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімде өтініш бастамашысына жауап жібереді.

7. Өтініш Қазақстан Республикасының 2020 жылғы 29 маусымдағы Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексінің (бұдан әрі – ҚР ӘРПК) 63-бабында белгіленген талаптарға сәйкес келмеген жағдайда, Кәсіпорынның комплаенс-қызметі ҚР ӘРПК 64-бабының 6-тармағында белгіленген іс-шараларды жүзеге асырады.

Егер өтініш беруші өтінішті Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес келтірмесе, Кәсіпорынның комплаенс-қызметі ҚР ӘРПК 7-тармағына сәйкес өтініштің қайтарылуын қамтамасыз етеді, бұл туралы өтініш берушіге үш жұмыс күні ішінде хабарлайды. Шағымды қараусыз қалдыру туралы шешім Журналда тіркеледі және шағым қаралмайды.

8. «Сенім телефонына» жасырын сипаттағы өтініш түскен кезде Кәсіпорынның комплаенс-қызметі Кәсіпорынның бірінші басшысын немесе

оны алмастыратын адамды қызметтік жазба түрінде хабардар етеді, бұл ретте өтініш берушіге жауап берілмейді.

9. «Сенім телефоны» және «Шағымдар мен өтініштерді қабылдау жәшігі» бойынша алынған ақпаратқа рұқсаты бар Кәсіпорын қызметкерлері құпиялылықтың сақталуына жауапты болады.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о телефоне доверия и ящике приема жалоб и обращений»**  
**Республиканского государственного предприятия**  
**на праве хозяйственного ведения**  
**«Государственная вневедомственная экспертиза проектов»**  
**(РГП «Госэкспертиза»)**  
**Комитета по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства**  
**Министерства индустрии и инфраструктурного развития**  
**Республики Казахстан (РГП «Госэкспертиза»)**

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы «Телефона доверия» и «Ящика приема жалоб и обращений» Республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения Государственная вневедомственная экспертиза проектов (РГП «Госэкспертиза») Комитета по делам строительства и жилищно-коммунального хозяйства Министерства индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан (РГП «Госэкспертиза») (далее - Предприятие).

2. «Телефон доверия» - канал связи с гражданами и организациями, созданный в целях получения информации по вопросам противодействия коррупции и неправомерными действиями работников Предприятия, оперативного реагирования, а также для обеспечения защиты прав и законных интересов граждан и организаций.

2.1. Номер «Телефона доверия» +7 (7172) 57-38-01, информация о функционировании размещена на официальном сайте Предприятия. Кроме того, для приема обращений граждан и организаций функционирует электронная почта «gosexpertiza@gosexpertiza», а также единая платформа приема и обработки всех обращений граждан «E-otinish».

2.2. Прием информации по «Телефону доверия» осуществляется работниками комплаенс-службы Предприятия (Рахманкулов А.Ж., Кабашова Н.Б.) ежедневно с понедельника по пятницу с 09:00 до 18:30 часов, обеденный перерыв с 12:30 до 14:00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

2.3. При ответе на телефонные звонки работники ответственные за организацию работы «Телефона доверия», обязаны:

- назвать ФИО и занимаемую должность;
- пояснить позвонившему, что «Телефон доверия» работает исключительно для информирования о неправомерных действиях и фактах коррупции в деятельности работников Предприятия;

- запросить (зафиксировать) у позвонившего ФИО, индивидуальный идентификационный номер (при его наличии), бизнес-идентификационный номер юридического лица (при его наличии), наименование административного органа, номер телефона, суть обращения;

- довести до позвонившего о гарантии соблюдения со стороны Предприятия принципа конфиденциальности как о сообщившем, так и о принятых сведениях;

- фиксирует текст информации на бумажный носитель;

- регистрирует информацию в Журнале учета регистрации обращений физических и юридических лиц, служебных записок и представлений государственных органов (далее - Журнал).

3. «Ящик приема жалоб и обращений» - канал связи с гражданами и организациями для приема жалоб, предложений на бумажном носителе в адрес Предприятия.

3.1. «Ящик приема жалоб и обращений» вскрывается работниками комплаенс-службы Предприятия на еженедельной основе. В случае поступления обращения или жалобы, корреспонденция регистрируется в день выемки (в тот же день) в Журнале.

3.2 Обращение должно содержать ФИО, индивидуальный идентификационный номер (при его наличии), бизнес-идентификационный номер юридического лица (при его наличии), наименование административного органа, номер телефона, суть обращения.

4. При наличии в обращении по «Телефону доверия» и «Ящике приема жалоб и обращений» факта о неправомерной деятельности работника Предприятия, ответственным работником докладывается первому руководителю Предприятия или лицу его замещающего в виде служебной записки.

5. Первым руководителем или лицом его замещающим, принимается решение о необходимости проведения служебного расследования комплаенс-службой Предприятия по указанному факту в обращении с последующим принятием соответствующего решения.

6. По результатам рассмотрения обращения и принятия (не принятия) по ним решения, ответственным работником направляется ответ инициатору обращения в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.

7. В случае несоответствия обращения требованиям, установленным ст. 63 Административно-процедурно-процессуального кодекса Республики Казахстан от 29 июня 2020 года (далее – АППК РК) комплаенс-служба Предприятия осуществляет мероприятия, установленные п. 6. ст. 64 АППК РК.

Если заявитель не привел обращение в соответствие с требованиями законодательства Республики Казахстан комплаенс-служба Предприятия обеспечивает возвращение обращения в соответствии с п.7 АППК РК, о чем извещает заявителя в течение трех рабочих дней. Решение об оставлении

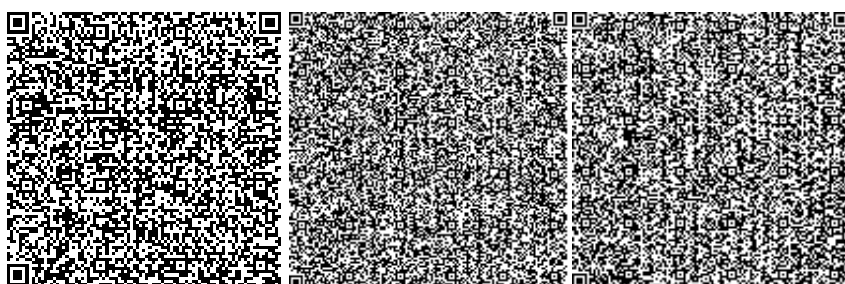
жалобы без рассмотрения, регистрируется в Журнале, и жалоба не рассматривается.

8. При обращении анонимного характера на «Телефон доверия» комплаенс-служба Предприятия информирует первого руководителя Предприятия или лица его замещающего в виде служебной записки, при этом ответ заявителю не предоставляется.

9. Работники Предприятия, имеющие доступ к информации, полученной по «Телефону доверия» и «Ящику приема жалоб и обращений» несут ответственность за соблюдение конфиденциальности.

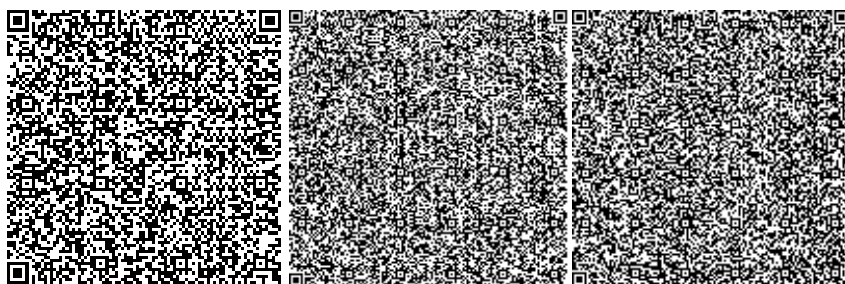
Жексенбай А.

И.о. генерального директора



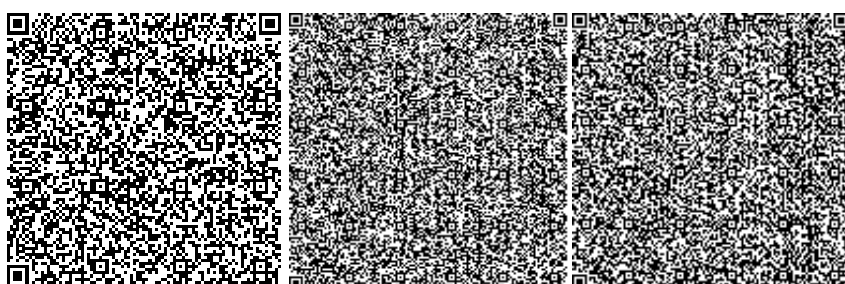
Ботенбаев Ж.Ж.

Заместитель генерального директора по информационным технологиям



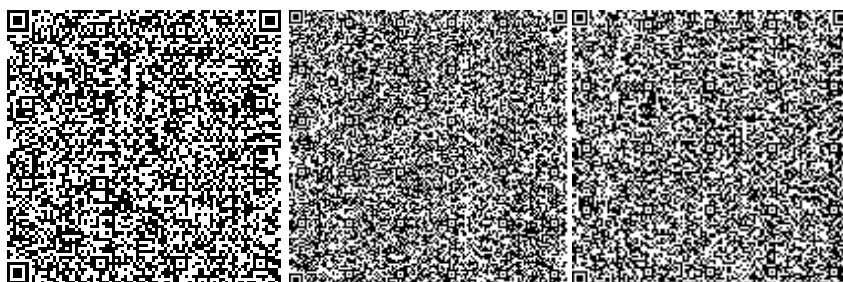
Манкараев Ж.З.

Заместитель генерального директора



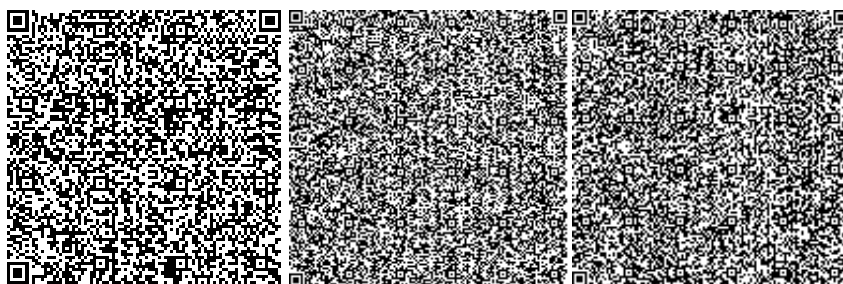
Идрисова З.М.

Начальник отдела



Оспанов Ж.К.

Руководитель комплаенс-службы



Кабашова Н.Б.

Главный специалист

